

4.1. atala

Pertsonekiko erantzukizuna



BEZEROENTZAKO ONURAK LEIALTZE PROGRAMAK

Gure kudeaketa komertzial guztia azpimarratzen dugu, erosketan gogobetetzea lortzea eta gure bezeroei erosketaren esperientziarik onena eskaintzea. Horretarako, Taldearen zutabe eta balioetan oinarritutako jarduera bat gauzatzen dugu, **jarduera komertzial bizi batekin indartzen dena, gure bezeroentzat etekin ekonomiko, abantaila komertzial eta aurrezki handienak eskaintzera bideratuta.**

Aurrezteko neurri sorta bat jarri ohi dugu gure bezeroen eskura, gure bi bereizgarriek (Super Amara eta BM Supermerkatuak) martxan dituzten leialtze programen bidez eskura ditzaten. Programa horiek hogeitun urte baino gehiago daramate martxan, eta bezeroarengan jartzen dute arreta. Abantaila

ugari eskaintzen dituzte, eta gure hedapen planari esker, komunitatean duten eragina hazten ari da urtez urte.

Gaur egun, Taldeko supermerkatuei atxikitako 800.000 bezero baino gehiago ditugu, eta salmenten %84ko sarrera (kontsumo handiko sektoreko handienetako bat), zeinak erosleen konfiantza indartzen duen. Uvescon, era horretan, kalitate handiko sorta eta produktu freskoen aukera zabala kontsumitzaileen eskura jartzeko helburua betetzen dugu. Gainera, erraz eskuratu ahal izateko, bezeroei onura ekonomiko ugari eta deskontuak eskaintzen dizkiegu, eta erosketetan aurrezkiak itzultzen diegu.



1

Gure lehendakariaren gutuna

2

2022. urtearen laburpena

3

Uvesco eredu

4

Eragina

Atxikitako bezeroak **860.000**
Bezero leialari egindako salmenta **%84**

BM KONTUA DUTEN BEZEROAK

797.620

SUPER AMARA TXARTELA DUTEN BEZEROAK

63.193

Bezero programari lotutako abantaila eta aurrezki gehiago

Azken urteetan, sustapen jarduera hori areagotu egin da. Lehenik eta behin, osasun krisiaren ondorioz; eta, 2021etik aurrera, hornidura eta lehengaien krisiagatik, gure

bezeroentzako aurrezki ekintzak %20 handitzera eraman gaituelako, kalitatezko elikadura izateko aukera errazteko.

ONURA EKONOMIKOAK FAMILIENTZAT, GUZTIRA
(deskontuak, erosketa txartelak eta bonuak)

23.000.000€

Aurrezkiak eta abantaila espezifikoak eta bideratuak

Azken urteotan, programa hau bere abantailak handitzen ari da: eskaintzak espezializatu ditu **-kontsumitzaile bakoitzaren beharretara modu segmentatuan** eta egokitan bideratuta **- eta deskontu gehiago** egin ditu, batez ere freskoen ataletan, non eskaintzak aldizka indartu egiten diren

erosketetan zuzeneko deskontuak eginda. Aldi berean, deskontuetarako sarbidea erraztu egin da, bezero kontuaren aplikazio mugikorraren bidez. Eskaintzen dituen abantailek are gehiago indartzen dute supermerkatu eredua, eta bezeroek erosketetan leialtasun maila handia izatea ahalbidetzen dute.



1
Gure lehendakariaren gutuna

2
2022. urtearen laburpena

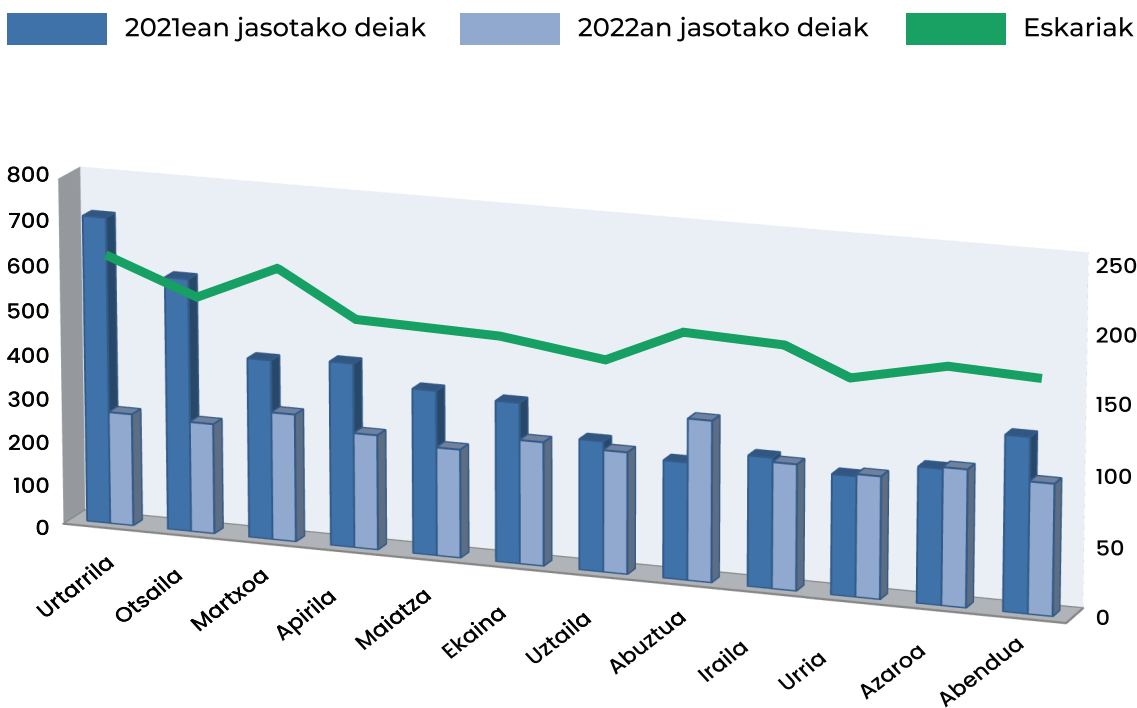
3
Uvesco eredua

4
Eragina

ADINEKOENTZAKO TELEFONO BIDEZKO ZERBITZUA ADINEKOEI EROSTEKO AUKERA ERRAZTEKO

Adinekoei erosteko aukera errazteko, **telefono bidezko erosketaren zerbitzu** bat dugu. Horri esker, bezeroaren arretarako telefonoaren bidez, supermerkatuara joateko edo *online* erosketak egiteko zailtasunak dituzten pertsona horiei laguntza eskaintzen diegu. Zerbitzu hori funtsezkoa izan zen 2020ko konfinamenduan.

400 eskaera ditu batez beste hilean, eta bereziki 65 urtetik gorako pertsonak dira telefono hori erosketak egiteko erabili ohi dutenak. Erosketa motari dagokionez, produktu freskoak pisu handia du. *Online* eskariekin egiten den bezala, bezeroaren gustura prestatzen dira produktu fresko horiek ere.



900 555 300)



1

Gure lehendakariaren gutuna

2

2022. urtearen laburpena

3

Uvesco eredu

4

Eragina

E-COMMERCE-REN SENDOTZEA

GURE DIGITALIZAZIO ESTRATEGIAREN ZUTABEA

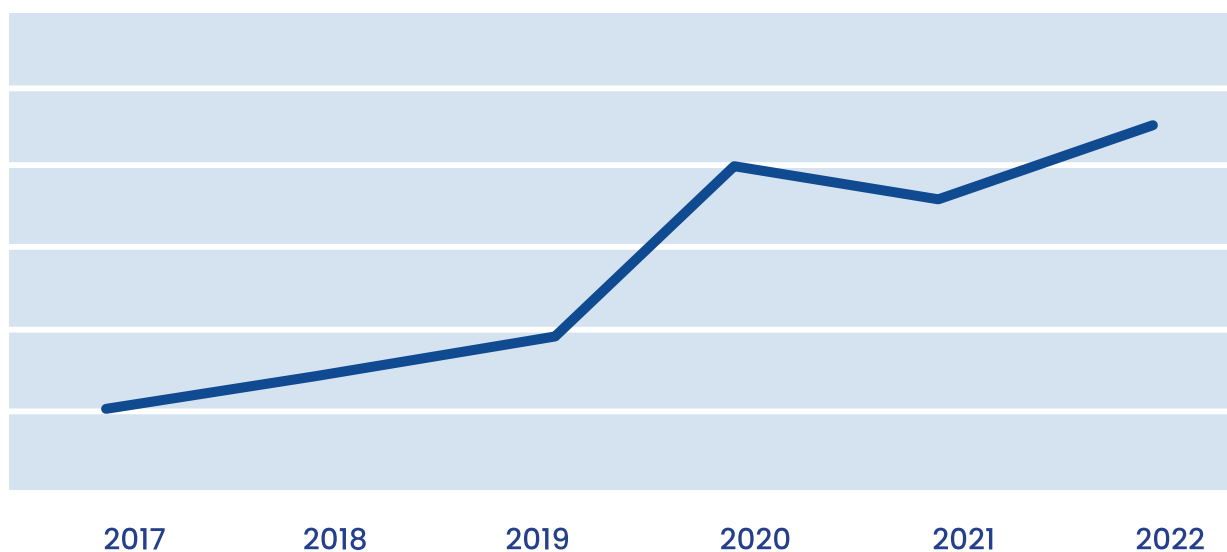
E-commerce garatzeko konpromisoa –gure digitalizazio estrategiaren zutabea, eta batez ere 2020tik aurrera izandako garapena–. Dagoeneko sendotuta dagoen zerbitzua da. Denda fisikoaren kalitate estandar berberak betetzen ditu, eta produktu freskoan jartzen du arreta. Garapen eta hazkunde ekonomikorako gure estrategian, funtsezko zerbitzua da. Horrela, gure erantzukizun plan estrategikoaren barruan kokatzen da, inguruan balioa eta hazkundera sortzen duen ardatz gisa.

Eskarrietan %30 produktu freskoa izanik, tresna digitalak Uvescoren supermerkatu eredu indartzen du.

*E-commerce*ren garapenak *online* erosketak egiteko joera duen kontsumitzaile gero eta digitalago baten eskaerari erantzuten dio; garapen ekonomikoa bultzatzen du, teknologia sustatuz; eta, hirugarrenik, dendarako joan-etorriak murrizten ditu, eta horrek ibilgailu partikularra erabiltzeak ingurumenean sortzen dituen eraginak txikitzen ditu.

Taldearen ekosistema digitalaren funtsezko pieza da, eta, gaur egun, bezeroak erraz moldatzeko eta nabigatzeko aukera du, eskura dituen eta lotuta dauden ingurune digitalen bidez: *online* denda, aplikazio mugikorra eta webgunea.

Online eskaeren bilakaera 2017-2022



ONLINE ESKARIAK
^%16

BEZEROAK
^%11

Azken urtean, *online* salmentak %16 igo, eta irismen eremua handitu egin dugu. Gainera, hobetu egin dugu *on* eta *off* denden arteko omnikanalitatea. Hala, bezeroek aplikazio mugikorrean jasotzen dituzten aurrezkiak berdin aplika ditzakete dendako bi kanaletan, modu bereizigabeen, eta, era horretan, trazabilitatea areagotzen da.

Bestalde, digitalizazio eta trazabilitate tresna berriak ere txertatu dira, eta, hala, langileak onurak izan ditu eskaerak prestatzean, banaketan, banaketak optimizatzean eta joan-etorriak murriztean, baina baita bezeroak berak ere, denbora errealean ikus baititzake eskaeren egoera eta entrega ordua.

1
Gure lehendakariaren gutuna

2
2022. urtearen laburpena

3
Uvesco eredia

4
Eragina

online.bmsupermercados.es



online.superamara.com